№.２０１２－２（平成２４年７月）

ＰＬセンターダイジェスト

発　　行　**消費生活用製品ＰＬセンター**
（一般財団法人　製品安全協会）
〒110－0012　東京都台東区竜泉２丁目２０番２号
ミサワホームズ三ノ輪２階
ﾌﾘｰﾀﾞｲﾔﾙ　０１２０－１１－５４５７
電　　話　０３（５８０８）３３０３
Ｆ　Ａ　Ｘ　０３（５８０８）３３０５

平成２４年度第１四半期（平成２４年４月～６月）の活動状況

１．相談受付状況 …… 2
①第１四半期の相談受付状況 …… 2
②各月の相談受付状況 …… 3
③相談内容別の受付状況 …… 4
２．製品事故・品質クレームの相談概要 …… 4
３．第１四半期の主な相談事例 …… 5

当センターの相談対象製品・・・・消費生活用製品

乳幼児用品（乳母車・乳幼児用ベッド・乳幼児用いす・幼児用三輪車・子守帯等）
家具・家庭・厨房用品（いす・机・脚立・ゆたんぽ・圧力なべ・なべ等）
スポーツ・レジャー用品（ゴルフクラブ・野球用ヘルメット・金属製バット等）
高齢者・福祉用品（シルバーカー・つえ・手動車いす・ポータブルトイレ等）
自転車、ライター、乗車用ヘルメット、園芸用品など

本紙の内容を転載する場合には当センターまでご連絡ください。

消費生活用製品ＰＬセンターの相談等の受付状況

１．相談受付状況

① 第１四半期の相談受付状況

・平成２４年４月～６月の３か月間で、１９２件の相談や問い合わせ等を受け付けた。
・月平均は６４件だった。
・製品事故については１件を受け付けた。品質クレームの受け付けはなかった。

相談等の受付状況（平成２４年度第１四半期）　（単位：件／（　）内：構成比）

	製品事故 ※①	品質クレーム ※②	一般相談・問い合わせ等					計
			PLｾﾝﾀｰの業務内容 ※③	ＰＬ法の内容解釈 ※④	ＰＬ対策製品安全 ※⑤	他機関の紹介 ※⑥	その他 ※⑦	
消費者 消費者団体	１		６	６	３０	２５	３０	９８ (51.0%)
企業 業界団体			１	１	８	３	３	１６ (8.3%)
行政機関 消費生活ｾﾝﾀｰ			２０	２	２５	２１	９	７７ (40.1%)
その他			１					１ (0.5%)
計	１ (0.5%)		２８ (14.6%)	９ (4.7%)	６３ (32.8%)	４９ (25.5%)	４２ (21.9%)	１９２ (100.0%)

※①相談者側が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案
※②相談者側が製品の品質等の瑕疵を主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案
※③製品事故や苦情等の具体的事案に対する当センターの紛争処理手続きの相談対応等に関する問い合わせ、相談等の受付状況、調停事案・製品事故事案の内容等の活動状況・情報公開に関する照会、消費生活センター等という関係に関する照会
※④製品事故や苦情等の具体的事案について、ＰＬ法等の具体的解釈に関する相談、欠陥判断、責任主体の考え方等の相談
※⑤製品事故や苦情等に対して技術的事項や原因調査等に関する照会、規制・基準・規格や事故事例等に関する資料提供等を求める相談、交渉や申し出を行う際の助言、警告表示・取扱説明書の作成等のＰＬ対策、製品の安全性に関する規制・基準、事故事例、原因調査機関等の相談
※⑥当センターで対象としていない製品分野の相談に対して、事案に応じて適正な相談窓口等を紹介した相談
※⑦ＰＬ法関連の裁判例に関する照会、製品安全制度や各種マーク制度、リコール制度等の製品安全対策に関する相談等
●表の割合（%）は、四捨五入しているため、合計しても１００%にならない場合があります。

② 各月の相談受付状況

【４月】　（単位：件／（　）内：構成比）

	製品事故	品質クレーム	PLｾﾝﾀｰの業務内容	ＰＬ法の内容解釈	ＰＬ対策製品安全	他機関の紹介	その他	計
消費者 消費者団体			２	２	４	１２	１３	３３ (53.2%)
企業 業界団体					３		１	４ (6.5%)
行政機関 消費生活ｾﾝﾀｰ			８	２	５	６	３	２４ (38.7%)
その他			１					１ (1.6%)
計			１１ (17.7%)	４ (6.5%)	１２ (19.4%)	１８ (29.0%)	１７ (27.4%)	６２ (100.0%)

【５月】

	製品事故	品質クレーム	PLｾﾝﾀｰの業務内容	ＰＬ法の内容解釈	ＰＬ対策製品安全	他機関の紹介	その他	計
消費者 消費者団体			３	２	１３	７	１２	３７ (48.7%)
企業 業界団体			１		２	１	２	６ (7.9%)
行政機関 消費生活ｾﾝﾀｰ			１１		１２	８	２	３３ (43.4%)
その他								
計			１５ (19.7%)	２ (2.6%)	２７ (35.5%)	１６ (21.1%)	１６ (21.1%)	７６ (100.0%)

【６月】

	製品事故	品質クレーム	PLｾﾝﾀｰの業務内容	ＰＬ法の内容解釈	ＰＬ対策製品安全	他機関の紹介	その他	計
消費者 消費者団体	１		１	２	１３	６	５	２８ (51.9%)
企業 業界団体				１	３	２		６ (11.1%)
行政機関 消費生活ｾﾝﾀｰ			１		８	７	４	２０ (37.0%)
その他								
計	１ (1.9%)		２ (3.7%)	３ (5.6%)	２４ (44.4%)	１５ (27.8%)	９ (16.7%)	５４ (100.0%)

③ 相談内容別の受付状況

相談内容別の受付状況（第１四半期）　　（単位：件／（　）内：構成比）

		製品事故	品質クレーム	一般相談・問い合わせ等					計
				PLｾﾝﾀｰの業務内容	ＰＬ法の内容解釈	ＰＬ対策製品安全	他機関の紹介	その他	
対象製品	事故クレーム※⑧	１		８	２	４０	３	２０	７４ (38.5%)
	一般相談問い合わせ※⑨			１８	１	７	１	２０	４７ (24.5%)
対象外製品	事故クレーム※⑩			１	４	８	３０	１	４４ (22.9%)
	一般相談問い合わせ※⑪			１	２	８	１５	１	２７ (14.1%)
計		１ (0.5%)		２８ (14.6%)	９ (4.7%)	６３ (32.8%)	４９ (25.5%)	４２ (21.9%)	１９２ (100.0%)

※⑧当センターの相談対象製品で、実際に事故やクレームがあった事案
※⑨当センターの相談対象製品で、実際に事故やクレームがない事案又は製品に関連しない一般相談
※⑩当センターの相談対象外製品で、実際に事故やクレームがあった事案
※⑪当センターの相談対象外製品で、実際に事故やクレームがない事案又は製品に関連しない契約等の相談

２．製品事故・品質クレームの相談概要

(1) 製品事故

相談者側が拡大損害が製品の欠陥によるものと主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案の製品は、自転車（シティ車）であった。

・中学生の息子が半年程使用している自転車で走行中、突然、前輪がロックして手足に擦過傷等を負ったという事案で、当センターの協力等により被害者側と企業側との相対交渉が進められている。

(2) 品質クレーム

相談者側が製品の品質等の瑕疵を主張し、かつ、ＰＬセンターが紛争の解決に向けて協力等を行った事案は、なかった。

３．第１四半期の製品事故・品質クレーム以外の主な相談事例

(1) ＰＬセンターの業務内容

・電子レンジ用玉子調理器で調理した玉子を箸でつついたところ、爆発して顔面等に火傷を負ったため、治療費等の賠償を要望したい。ＰＬセンターが交渉してくれないだろうか。
・ＰＬセンターは事業者からの相談等にも対応しているのか知りたい。
・自転車の無灯火走行を規制するよう、ＰＬセンターから関係機関に働きかけて欲しい。
・２か月程前に購入した自転車の前輪が歪んでブレーキに当たるようになったため販売業者に申し出たが、保証対象外と回答され納得がいかないという相談対応中だが、ＰＬセンターに回付可能か。
・自動車を駐車して約３０分後に戻ったところ、コンソールボックスに入れていたライターが破裂して周囲が焦げていたという相談対応中だが、ＰＬセンターに回付可能か。

(2) ＰＬ法の内容・解釈

ⅰ．製品事故・苦情等に関連する相談

・１５年程前に中古でもらったトレーニング器具を使用中、部品が外れて目の縁に当たり裂傷を負ったという相談対応中である。製造業者等は不明とのことだが、このような場合、損害賠償請求は可能だろうか。また、請求相手は誰になるのだろうか。
・ネット購入した子供用パイプベッドを組み立て持ち上げたところ、溶接部のバリで左掌に裂傷を負った。ネット販売業者からは返品返金するという回答があったが、ケガについての対応も要望可能か知りたい。

ⅱ．その他の相談

・製品に製造業者名とキャラクターのライセンス契約者名が記載されているが、ＰＬ法上、責任主体はどちらになるのか知りたい。

(3) ＰＬ対策・製品安全

ⅰ．製品事故・苦情等に関連する相談

・３か月程前に購入した子守帯を１時間程使用したところ、５か月の乳児の右耳裏に水ぶくれができた。縫製に問題があると考えるので、情報提供したい。
・４年ほど前に購入したゴルフクラブでショットしたところ、グリップが折れて右手中指の腱を切ったため製造業者に申し出たが、検査の結果、製品に問題はないと回答され納得がいかないという相談対応中である。ゴルフクラブの検査機関を知りたい。
・４か月前に購入した自転車で走行中、段差でハンドルが下がったためバランスを崩して転倒し、膝等に擦過傷を負った。修理業者に組み立て不良を指摘されたが、自転車の組立や販売を行う際に必要な資格があるか知りたい。
・オーダー品の木製ノック用バットが５千打程の使用でヒビ割れした。販売業者に申し出て交換されることになっているが、木製バットの耐久性について知りたい。

・半月程前に購入した折りたたみパイプいすのバランスが悪く、危険なので返品したいという相談対応中である。取扱説明書にいすの正面に座るようにという注意表示はあるが、前後の見分け方がわかりにくいということである。どのように考えたらよいだろうか。
・１年程前に購入したシティ車で中学生の息子が走行中、突然、前輪がロックして転倒し、前歯折損等を負った。製造業者に申し出たところ、事故品を確認すると回答されたが、引き渡し時の注意事項について知りたい。
・やかんの内底にサビが盛り上がるように発生していたため輸入業者に申し出たが、４年以上の間、１度も内部の洗浄や乾燥を行わなかったことが原因と回答され納得がいかないという相談対応中である。輸入業者の回答についてどのように考えられるだろうか。併せて、サビの健康被害についても知りたい。

ii. その他の相談

・ＣＲ機能付きライターが不便なので、機能の付いていないライターを入手したいという相談対応中だが、入手可能だろうか。併せてＣＲ機能の仕組みについて知りたい。
・製品の目的外使用を防止するためには、どのような注意表示をしたらよいか知りたい。
・製品の取扱説明書にどのような記載をしたらよいか知りたい。
・つえの事故事例について知りたい。
・７～８年前に購入し、保管していた乗車用ヘルメットの内装がボロボロになっていたが、使用しても問題ないか知りたい。

(4) その他

・乳母車のＳＧ基準にシートサイズの定めがあるか知りたい。
・傘をさして自転車走行していた子供が対向自転車と衝突し、相手が手首骨折を負ったが、ＳＧマーク被害者救済制度について知りたい。
・１年程前に購入した金属製バットがへこんだので交換してほしいが、ＳＧマーク被害者救済制度で対応可能か知りたい。
・中古品はＳＧマーク被害者救済制度の対象になるのか知りたい。
・軟式野球用ヘルメットのＳＧラベルに記載されている対人賠償責任保険について知りたい。
・乗車用ヘルメットに付いているＳＧマークとＰＳＣマークについて知りたい。
・乗車用ヘルメットに貼られているＳＧラベルを剥がしてもよいか知りたい。
・通販で軟式用木製バットを購入したが、公式試合で使用可能か知りたい。
・プラスチック浴そうふたを購入したが、浴そうとサイズが合わないので、販売されているサイズについて確認したい。